

LITERATURE REVIEW: DETERMINASI KEPATUHAN WAJIB PAJAK UMKM MELALUI DJP ONLINE

Agung Supriyadi^{1*}, Aditya Kurniawan Chandra²,
Angelica Ivone Putri Lestari³, Febry Cristi Yanti⁴, Gytha Nurhana Dhea Praadha Gitama⁵
¹²³⁴⁵Universitas Catur Insan Cendekia
agung.supriyadi@cic.ac.id¹, aditya.chandra@cic.ac.id², angelica.lestari.ak.20@cic.ac.id³,
febry.yanti.ak.20@cic.ac.id⁴, gytha.nurhana@cic.ac.id⁵

Abstrak

Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara Indonesia. Namun, tingkat kesadaran wajib pajak masih rendah dan menjadi masalah besar bagi negara. Terbukti dari jumlah UMKM di Indonesia yang lebih besar dari jumlah wajib pajak yang terdaftar di DJP, yakni sebesar 8,71 juta unit usaha di tahun 2022. Oleh sebab itu, DJP mengembangkan DJP Online yang dimana merupakan sebuah platform digital yang memungkinkan UMKM untuk mengelola dan mematuhi kewajiban perpajakannya secara elektronik. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh DJP Online, sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam administrasi perpajakan, seperti e-Registration, e-Filing, dan e-Billing, memiliki dampak positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Teknologi ini tidak hanya mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan akurasi pelaporan, mengurangi potensi kesalahan, serta memberikan manfaat signifikan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Kata kunci: DJP Online, Kepatuhan Wajib Pajak, Teknologi

Abstract

Tax is one of the main sources of state revenue for Indonesia. However, the awareness level of taxpayers is still low and is a big problem for the state. This is evident from the fact that the number of MSMEs in Indonesia is greater than the number of taxpayers registered with the DGT, which is 8.71 million business units in 2022. Therefore, the DGT has developed DGT Online, which is a digital platform that allows MSMEs to manage and comply with their tax obligations electronically. This research was conducted to analyze how much influence DGT Online has, tax sanctions, taxpayer awareness, and service quality on the level of taxpayer compliance in fulfilling their obligations. The method used in this research is qualitative research with a literature study approach. The results of this study indicate that the application of technology in tax administration, such as e-Registration, e-Filing, and e-Billing, has a positive impact on the level of taxpayer compliance. This technology not only simplifies the process of reporting and paying taxes, but also improves the efficiency and accuracy of reporting, reduces the potential for errors, and provides significant benefits for taxpayers in fulfilling their tax obligations.

Keywords: DJP Online, Taxpayer Compliance, Technology

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah uang yang berasal dari rakyat yang digunakan untuk membiayai

kebutuhan negara dalam pembangunan dan kemakmuran rakyat. Proses pengumpulan pajak diwajibkan karena tertuang dalam undang-undang dan memiliki peran sentral dalam

pemenuhan kewajiban perpajakan serta penerimaan negara. Patuhnya para wajib pajak memiliki peran yang sangat penting dalam memenuhi tanggung jawab perpajakan.

Masalah besar yang masih dihadapi di Indonesia adalah kurangnya kesadaran dari wajib pajak, terutama di sektor Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM), yang memiliki pertumbuhan yang pesat. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) merujuk pada bisnis perdagangan yang dikelola oleh individu atau badan usaha, sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh hukum Indonesia, yaitu Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah. Konformitas dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 Pasal 2 (dua) tentang Pajak Penghasilan diterapkan pada individu, individu yang mewarisi properti yang belum terbagi, entitas badan, dan bentuk usaha tetap sebagai pihak yang dikenai kewajiban pajak penghasilan.

Jumlah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Indonesia melebihi jumlah wajib pajak yang terdaftar di Departemen Jenderal Pajak. Hal ini tergambar dari informasi yang disampaikan oleh Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Kemenkop UKM), yang mengindikasikan bahwa total unit usaha UMKM di Indonesia mencapai 8,71 juta pada tahun 2022. Pertumbuhan sektor UMKM memiliki peran penting dalam perkembangan ekonomi suatu negara.

Di samping perannya dalam pertumbuhan ekonomi nasional, UMKM juga memiliki peran dalam menyerap tenaga kerja di mana kontribusi UMKM mampu mengurangi angka pengangguran di Indonesia. Namun, sering kali tingkat kepatuhan pajak dari UMKM rendah, mengakibatkan dampak negatif bagi penerimaan pajak pemerintah. Sebagai langkah untuk meningkatkan kepatuhan pajak UMKM, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mengembangkan DJP Online, suatu platform digital yang memungkinkan UMKM untuk melaksanakan tanggung jawab perpajakan mereka melalui jalur elektronik.

DJP Online menawarkan berbagai fitur dan kemudahan bagi UMKM, seperti pengisian dan pembayaran pajak secara online, akses mudah ke informasi perpajakan, dan layanan konsultasi langsung dengan petugas pajak melalui chat atau panggilan telepon. Diharapkan bahwa dengan adopsi DJP Online, UMKM akan lebih cenderung mematuhi kewajiban perpajakan mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan penerimaan pajak pemerintah.

Namun, meskipun telah ada DJP Online, tingkat kepatuhan pajak UMKM masih belum optimal. Beberapa penelitian awal menunjukkan bahwa faktor-faktor tertentu dapat mempengaruhi determinasi kepatuhan pajak UMKM melalui DJP Online. Beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan antara lain:

1. Tingkat literasi digital UMKM: Kemampuan UMKM dalam menggunakan platform DJP Online dapat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital mereka. Tingkat literasi digital yang rendah dapat menjadi hambatan dalam memahami dan mengoperasikan sistem DJP Online secara efektif.
2. Faktor ekonomi: Keuangan UMKM dan kondisi ekonomi secara keseluruhan dapat mempengaruhi kepatuhan pajak. UMKM yang mengalami kesulitan keuangan mungkin cenderung mengabaikan kewajiban perpajakan mereka, terlepas dari ketersediaan DJP Online.
3. Kesadaran dan pengetahuan perpajakan: Tingkat kesadaran dan pengetahuan UMKM tentang kewajiban perpajakan juga berperan penting. UMKM yang kurang memiliki pemahaman yang memadai tentang peraturan perpajakan mungkin tidak sepenuhnya memanfaatkan DJP Online.
4. Persepsi terhadap pemerintah dan layanan perpajakan: Sikap UMKM terhadap pemerintah dan kepercayaan mereka terhadap sistem perpajakan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak. Jika UMKM merasa tidak puas dengan layanan perpajakan secara umum, mereka mungkin

kurang termotivasi untuk menggunakan DJP Online.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, tujuan literatur review ini adalah :

1. Menganalisis peran literasi digital UMKM dalam penggunaan DJP Online dan kepatuhan pajak mereka.
2. Menelaah dampak faktor ekonomi, seperti kondisi keuangan UMKM, terhadap kepatuhan pajak melalui DJP Online.
3. Mengevaluasi pengaruh pengetahuan dan kesadaran perpajakan UMKM terhadap penggunaan DJP Online dan kepatuhan pajak mereka.
4. Memahami hubungan antara persepsi UMKM terhadap pemerintah dan layanan perpajakan dengan penggunaan DJP Online dan kepatuhan pajak mereka.

Melalui tinjauan literatur ini, diharapkan dapat teridentifikasi elemen-elemen yang mempengaruhi faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepatuhan perpajakan UMKM melalui DJP Online. Studi-studi sebelumnya dan hasil-hasil yang diperoleh dari penelitian sebelumnya akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana implementasi DJP Online dapat ditingkatkan untuk mendorong tingkat kepatuhan pajak yang lebih tinggi dari UMKM.

1.2 Kerangka Teoritis

1.2.1 Theory Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) dikembangkan pertama kali oleh Fred Davis pada tahun 1989 (Ferdira et al., 2022). TAM merupakan suatu kerangka kerja yang bertujuan untuk meramalkan dan menggambarkan bagaimana individu pengguna teknologi mengadopsi dan memanfaatkan teknologi yang terkait dengan tugas-tugas atau pekerjaan mereka. Penerimaan dan penggunaan sistem informasi yang dibangun merupakan faktor utama dalam adopsi teknologi informasi oleh para pengguna.

Penerimaan oleh pengguna terhadap informasi memiliki keterkaitan yang erat dengan berbagai tantangan yang dihadapi oleh pengguna serta potensi yang dapat direalisasikan ketika teknologi diterapkan dan relevan dengan aktivitas perpajakan. Berdasarkan teori TAM, adopsi sistem informasi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yakni persepsi tentang manfaat yang dirasakan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi tentang kemudahan penggunaan teknologi (*Perceived Ease of Use*). *Perceived Usefulness* merujuk pada sejauh mana seseorang meyakini bahwa penerapan sistem tertentu akan meningkatkan produktivitas. Sementara itu, *Perceived Ease of Use* mengacu pada apakah seseorang merasa bahwa sistem tersebut mudah digunakan, sehingga membantu dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Pengguna teknologi umumnya akan mengembangkan pandangan yang positif terhadap ketersediaan teknologi. Sebaliknya, pandangan negatif dapat timbul sebagai hasil dari interaksi dengan teknologi tersebut. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa setelah pengguna mengujicoba teknologi tersebut atau mengalami pengalaman yang kurang memuaskan dengan penggunaannya, persepsi negatif dapat timbul. Untuk merencanakan langkah-langkah mendorong kemajuan teknologi, Teori TAM dapat dijadikan sebagai dasar.

Manfaat dan kenyamanan dalam memanfaatkan teknologi akan memiliki dampak pada ketertarikan pengguna. Dalam penelitian ini, Teori TAM diaplikasikan sebagai landasan, di mana persepsi tentang manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi informasi mempengaruhi tindakan individu, terutama para wajib pajak UMKM, dalam mengadopsi sistem pelaporan SPT online melalui e-filing dan e-billing yang ada dalam platform DJP Online.

1.2.2 Theory of Planned Behavior (TPB)

Icek Ajzen mengembangkan *Theory of Planned Behavior (TPB)* pada tahun 1988. TPB menguraikan bahwa tindakan yang dilakukan oleh individu muncul karena adanya niat untuk

berperilaku. Teori TPB mengidentifikasi bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh tiga faktor :

- *Perceptions of Behavior*, merujuk pada pandangan individu terhadap konsekuensi dari suatu tindakan dan penilaian terhadap hasil tersebut.
- *Perceptions of Social Norms*, mengacu pada pandangan individu mengenai harapan-harapan normatif dari orang lain dan dorongan untuk memenuhi ekspektasi tersebut.
- *Perceptions of Control*, mencakup pandangan individu mengenai hal-hal yang mendukung atau menghalangi pelaksanaan perilaku tertentu, serta penilaian seberapa kuat pengaruh hal-hal tersebut (*Perceived Power*).

Pada penelitian ini, *Theory of Planned Behavior* (TPB) juga diadopsi sebagai dasar teoretis karena, sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, terdapat elemen *behavioral beliefs* yang mencakup pandangan individu mengenai kesiapan atau ketidaksiapan untuk menjalankan tindakan tersebut. Konsep ini terkait dengan perilaku para wajib pajak UMKM dalam melakukan pembayaran dan memenuhi tanggung jawab perpajakan mereka melalui platform DJP Online.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi pustaka dalam kerangka penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif mengandalkan filosofi yang memerhatikan investigasi dalam kondisi alamiah dari objek penelitian, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama. Pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi berbagai teknik, analisis data dilakukan dengan pendekatan kualitatif, dan temuan penelitian lebih fokus pada pengungkapan makna. Studi pustaka melibatkan analisis teoritis, referensi, serta literatur ilmiah lainnya yang terkait dengan budaya, nilai, dan norma yang muncul dalam konteks sosial yang tengah diselidiki (Sugiyono, 2017).

Referensi literatur yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset sebelumnya yang mengulas mengenai kepatuhan para wajib pajak ketika menggunakan fasilitas DJP Online, dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, dan ketaatan mereka dalam menunaikan tanggung jawab pajak, sekaligus mendongkrak penerimaan keuangan negara melalui proses pemungutan pajak terhadap Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).

Terdapat 13 studi pustaka yang dipilih oleh peneliti yakni;

1. Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,
2. Pengaruh Penerapan Sistem E-Billing, E-Filing Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,
3. Analisa Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan dan Kebijakan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi di KPP Pratama Bangkinang),
4. Pengaruh Penerapan E-Filing Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi,
5. Pengaruh Penerapan E-SPT, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kpp Pratama Karawang Utara,
6. Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,
7. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan Dan Penerapan E-System Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Gresik Utara,
8. Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi,
9. Pengaruh Penerapan Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Pegawai Di Lingkungan Politeknik Pos Indonesia),

10. Pengaruh Penerapan Sistem E-filing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Pada Kupus Ii Ditkuad),
11. Analisis Hubungan Penggunaan E-filing Dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Menggunakan Technology Acceptance Model,
12. Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan bagi UMKM dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak,
13. Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Melalui E-filing Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil riset yang dilakukan oleh Dani Ramdani (2019), ditemukan bahwa penerapan E-Registration, E-Filing, dan E-Billing memberikan dampak positif terhadap tingkat kepatuhan para wajib pajak. Melalui pemanfaatan layanan elektronik, wajib pajak cenderung menunjukkan ketaatan yang lebih tinggi dalam menjalankan tanggung jawab perpajakannya. Penerapan E-Registration, E-Filing, dan E-Billing juga meningkatkan efisiensi dan akurasi pelaporan serta pembayaran pajak bagi wajib pajak. Prosedur elektronik mempermudah proses administratif dan mengurangi potensi kesalahan dalam pelaporan pajak. Penelitian ini mengidentifikasi beberapa tantangan terkait penerapan teknologi dalam perpajakan. Masalah keamanan data, keterbatasan akses dan literasi digital di kalangan wajib pajak, serta kebutuhan untuk terus meningkatkan infrastruktur dan dukungan teknis dari pihak otoritas pajak menjadi perhatian yang relevan.

Temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Khusnul Fadilah (2019) mengindikasikan bahwa implementasi sistem e-billing tidak memiliki dampak pada tingkat kepatuhan wajib pajak, sementara penerapan sistem e-filing memiliki efek positif terhadap ketaatan wajib pajak. Namun, penerapan sanksi perpajakan

tidak menunjukkan pengaruh pada tingkat kepatuhan wajib pajak. Salah satu faktor penyebab adalah karena sanksi perpajakan belum efektif dalam mendorong wajib pajak untuk mematuhi ketentuan. Ketidakefektifan ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman wajib pajak mengenai sanksi perpajakan, yang mungkin terjadi akibat kurangnya informasi yang disosialisasikan tentang sanksi pajak. Selain itu, kurangnya bukti konkret dan penegakan yang tegas dari pihak pemerintah dalam memberlakukan sanksi bagi pelanggaran perpajakan juga menjadi faktor yang ikut menyumbang pada minimnya pengaruh sanksi terhadap kepatuhan wajib pajak. Untuk meningkatkan ketaatan wajib pajak, upaya lebih lanjut diperlukan untuk mengedukasi dan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai sanksi perpajakan kepada wajib pajak. Selain itu, penting bagi pegawai pemerintah untuk menunjukkan ketegasan dan konsistensi dalam memberlakukan sanksi terhadap pelanggaran perpajakan guna menciptakan kesadaran dan kesungguhan Wajib Pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil uji parsial yang dilakukan Wahyuni, N., Kurnia, P., & Faradisty, A. (2020) menunjukkan bahwa penerapan e-system perpajakan dan kebijakan perpajakan secara terpisah berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Temuan ini sesuai dengan konsep Technology Acceptance Model (TAM). Penggunaan berbagai sistem perpajakan berbasis teknologi diharapkan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepatuhan. Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Indrianti et al. (2017) dan Wulandari (2019), yang juga menemukan hubungan positif antara penerapan e-system perpajakan dan kebijakan perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa penerapan e-system perpajakan dan kebijakan perpajakan

secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Kehadiran e-system perpajakan yang mempermudah pelaksanaan kewajiban perpajakan bersama dengan kebijakan perpajakan yang berpihak pada wajib pajak diyakini akan berkontribusi pada peningkatan kepatuhan wajib pajak secara keseluruhan.

Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Asiah, Widari, dan Astuti pada tahun 2020, disimpulkan bahwa E-Filing memberikan dampak positif dan signifikan pada kepatuhan pelaporan pajak dari Wajib Pajak individu di KPP Pratama Cibitung. Penggunaan teknologi modern dalam proses administrasi perpajakan telah mempermudah pelaporan pajak oleh Wajib Pajak, sehingga hal ini berperan dalam meningkatkan tingkat ketaatan. Namun, berbeda halnya dengan E-Filing, penerapan E-Billing tidak berdampak pada kepatuhan pelaporan pajak dari Wajib Pajak individu di KPP Pratama Cibitung. Situasi ini dipengaruhi oleh pandangan masyarakat yang merasa sistem E-Billing rumit, sehingga belum berhasil mendorong peningkatan tingkat ketaatan. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa E-Filing dan E-Billing dalam kombinasi memiliki efek pada ketaatan pelaporan pajak Wajib Pajak individu di KPP Pratama Cibitung. Hal ini berarti bahwa penggunaan keduanya bersama-sama memberikan kontribusi positif pada peningkatan tingkat ketaatan Wajib Pajak. Oleh karena itu, integrasi teknologi modern dalam pengelolaan administrasi perpajakan dapat memberikan keuntungan dalam mendorong ketaatan pelaporan pajak.

Hasil penelitian yang diselenggarakan oleh Gusti Denny Alfarisi dan Endang Mahpudin (2020) menghasilkan temuan sebagai berikut: Penerapan E-SPT secara parsial membawa pengaruh positif dan signifikan terhadap ketaatan Wajib Pajak. Hal ini mengartikan bahwa keefektifan dalam memanfaatkan sistem administrasi Negara, terutama E-SPT, memiliki potensi untuk meningkatkan tingkat ketaatan wajib pajak

individu di KPP Pratama Karawang Utara. Kesadaran Wajib Pajak secara parsial juga memiliki dampak positif dan signifikan terhadap ketaatan Wajib Pajak. Dengan kata lain, peningkatan niat dan kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya mungkin akan mengakibatkan peningkatan ketaatan wajib pajak individu di KPP Pratama Karawang Utara. Sanksi Perpajakan secara parsial juga mempengaruhi secara positif dan signifikan ketaatan Wajib Pajak. Ini berarti bahwa penerapan sanksi perpajakan yang lebih intens memiliki potensi untuk meningkatkan ketaatan wajib pajak di KPP Pratama Karawang Utara. Penemuan-penemuan ini menggarisbawahi bahwa elemen seperti penerapan E-SPT, kesadaran Wajib Pajak, dan penerapan sanksi perpajakan memiliki peran krusial dalam meningkatkan tingkat ketaatan wajib pajak di wilayah penelitian tersebut. Melalui kesadaran dan keinginan yang lebih tinggi dari Wajib Pajak, serta efektifitas teknologi administrasi perpajakan, diharapkan bahwa ketaatan secara menyeluruh dapat ditingkatkan.

Hasil penelitian Rizky Pebrina dan Amir Hidayatulloh (2020) menyimpulkan bahwa terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi tingkat ketaatan wajib pajak, yakni pengenaan sanksi perpajakan dan kualitas layanan. Penggunaan sanksi perpajakan dapat memberikan kerugian kepada wajib pajak yang tidak melaporkan atau melaporkan pajak secara tidak akurat, sehingga dapat mendorong mereka untuk taat dalam membayar pajak. Di sisi lain, pelayanan yang baik dari pemerintah atau fiskus juga mampu menjadi motivasi bagi wajib pajak untuk mentaati kewajiban pajak mereka. Meski demikian, hasil penelitian mengungkapkan bahwa penerapan E-SPT dan tingkat pemahaman mengenai peraturan perpajakan tidak memiliki dampak signifikan pada tingkat ketaatan wajib pajak. Artinya, meskipun penerapan E-SPT dan pemahaman peraturan perpajakan memiliki relevansi dalam administrasi pajak, kedua faktor tersebut tidak

memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan tingkat ketaatan wajib pajak. Secara keseluruhan, faktor-faktor yang perlu diutamakan untuk meningkatkan ketaatan wajib pajak adalah penerapan sanksi perpajakan dan peningkatan mutu pelayanan. Faktor-faktor lain, seperti penerapan E-SPT dan pemahaman peraturan perpajakan, memerlukan evaluasi lebih lanjut dalam upaya meningkatkan ketaatan wajib pajak.

Berdasarkan hasil penelitian oleh Amelia Desyanti (2020), ditemukan bahwa pengetahuan perpajakan yang tinggi pada wajib pajak memberikan kontribusi pada tingkat ketaatan yang lebih tinggi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Temuan ini diperkuat oleh *Social Learning Theory*, yang mengindikasikan bahwa apabila wajib pajak memiliki pemahaman langsung terhadap proses perpajakan, mereka cenderung lebih patuh terhadap peraturan perpajakan dengan sukarela. Namun, penerapan e-Registration tidak memiliki dampak terhadap ketaatan wajib pajak, mungkin disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan keterbatasan penggunaan sistem ini. Selain itu, penerapan e-Filing juga tidak berdampak signifikan karena beberapa wajib pajak masih belum akrab dengan teknologi ini dan mengalami kendala teknis. Di sisi lain, implementasi e-Billing memberikan pengaruh positif pada tingkat ketaatan wajib pajak. Penggunaan e-Billing dalam pembayaran pajak mempermudah proses pembayaran bagi wajib pajak, sejalan dengan *Teori Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi tentang manfaat dan kemudahan penggunaannya. Jika wajib pajak merasa bahwa e-Billing bermanfaat dan mudah digunakan, maka tingkat ketaatan mereka cenderung meningkat. Simpulan dari penelitian ini adalah pengetahuan perpajakan memberikan pengaruh positif pada ketaatan wajib pajak, sementara penerapan e-Registration dan e-Filing tidak memiliki dampak yang signifikan. Namun,

penerapan e-Billing memiliki pengaruh positif pada ketaatan wajib pajak.

Temuan dari penelitian Supriatiningsih dan Firhan (2021) yang menggunakan Model Partial Least Square (PLS) mengindikasikan bahwa Kebijakan e-Filing memiliki dampak positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Kebijakan e-Filing ini menguntungkan wajib pajak dengan menyederhanakan proses pelaporan SPT tahunan dan mengurangi pengeluaran waktu dan biaya. Namun, Sanksi Perpajakan memiliki dampak negatif pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, karena masih ada sejumlah wajib pajak yang kurang memperhatikan sanksi perpajakan dan banyak pula yang mendapat sanksi karena tidak tepat waktu melaporkan SPT. Selanjutnya, Kesadaran Wajib Pajak memiliki dampak positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Tingkat kesadaran yang tinggi terhadap pajak berkontribusi pada pemahaman dan pelaksanaan yang lebih baik terhadap kewajiban perpajakan, yang pada akhirnya memperkuat tingkat ketaatan wajib pajak.

Hasil riset yang dilakukan oleh Jaka dan Marismiati (2021) menemukan bahwa implementasi sistem e-filing berdampak penting terhadap ketaatan wajib pajak individu di Politeknik Pos Indonesia. Pelaksanaan sistem e-filing oleh DJP terbukti membawa peningkatan dalam ketaatan wajib pajak, yang tercermin dari respon partisipan terhadap efisiensi, kemudahan, ekonomis, dan ketepatan perhitungan SPT melalui e-filing. Penggunaan e-filing mempermudah proses pengajuan SPT, memengaruhi ketaatan wajib pajak dalam menyerahkan SPT dengan tepat waktu, serta menghindari keterlambatan atau sanksi pajak.

Temuan dari penelitian oleh Nadia dan Nunung (2022) mengindikasikan bahwa Kebijakan Intensif Pajak Penghasilan UMKM memberikan dampak positif dan bermakna terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini terlihat dari aspek-aspek seperti kesetaraan dalam pemberian intensif pajak, dampak yang dirasakan, program yang ada, persyaratan, dan

ketentuan pengajuan intensif pajak penghasilan yang sangat sederhana. Demikian juga dengan adopsi Digitalisasi Pajak, yang juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengaruh ini dapat dilihat melalui sikap wajib pajak, pengetahuan mengenai DJP online, persepsi terhadap penerapan sistem pajak online, serta pemudahan dalam pelaporan pajak yang telah mencukupi.

Temuan dari riset yang dilakukan oleh Melli dan Rayki (2023) mengindikasikan bahwa jumlah wajib pajak yang menggunakan e-filing untuk melaporkan SPT Tahunannya antara tahun 2017 hingga 2021 menunjukkan variasi yang tidak stabil. Angka pelaporan SPT mengalami fluktuasi dengan periode peningkatan dan penurunan, terutama terlihat pada formulir 1770 S dan 1770 SS pada tahun 2019 yang mengalami penurunan akibat dampak Pandemi Covid-19.

Setelah menganalisis berbagai hasil riset yang disajikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan sistem e-filing, e-billing, e-registration, dan e-SPT memiliki efek positif terhadap ketaatan wajib pajak. Melalui pemanfaatan layanan DJP online, wajib pajak merasa terbantu dalam melaporkan SPT Tahunan mereka, selain juga mengurangi pengeluaran waktu dan dana. Sanksi perpajakan dalam sebagian memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat ketaatan wajib pajak, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat sanksi perpajakan, semakin meningkat pula tingkat ketaatan wajib pajak. Demikian juga dengan Faktor Kesadaran Wajib Pajak, Kebijakan Intensif Pajak Penghasilan, dan Digitalisasi Pajak yang dalam beberapa aspek berdampak positif dan signifikan terhadap ketaatan wajib pajak..

4. KESIMPULAN

Dari rangkaian penelitian yang telah diuraikan di atas, terlihat konsistensi dalam menunjukkan bahwa penerapan teknologi dalam administrasi perpajakan, seperti e-Registration, e-Filing, dan e-Billing, memiliki dampak positif

terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Teknologi ini tidak hanya mempermudah proses pelaporan dan pembayaran pajak, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan akurasi pelaporan, mengurangi potensi kesalahan, serta memberikan manfaat signifikan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Namun, perbedaan temuan muncul dalam hal penerapan sanksi perpajakan. Meskipun sanksi perpajakan memiliki potensi untuk meningkatkan kepatuhan, beberapa penelitian menunjukkan bahwa kebijakan sanksi belum secara optimal mendorong wajib pajak untuk mematuhi peraturan perpajakan. Faktor seperti kurangnya pemahaman mengenai sanksi, kurangnya bukti nyata dan konsistensi dalam penegakan sanksi, serta minimnya efek nyata sanksi pada kepatuhan wajib pajak, mempengaruhi efektivitas dari penerapan sanksi.

Dari sudut pandang yang lebih luas, penting untuk menegaskan bahwa penerapan teknologi perpajakan dan kebijakan perpajakan yang efektif harus diperkuat oleh kesadaran wajib pajak, kebijakan sanksi yang tepat, dan kualitas pelayanan yang baik dari pihak otoritas pajak. Meskipun teknologi memberikan landasan yang kuat untuk meningkatkan kepatuhan, hal ini hanya menjadi aspek dari ekosistem yang lebih luas. Lingkungan sosial, budaya, serta upaya untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada wajib pajak tentang manfaat teknologi dan kewajiban perpajakan tetap menjadi faktor penting dalam mencapai tujuan kepatuhan yang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aini, Nadia Qurrota dan Nunung Nurhayati. 2022. *Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Penghasilan bagi UMKM dan Digitalisasi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Bandung: Bandung Conference Series Accountancy.

- [2] Ajzen, Icek. 1991. *The Theory of Planned Behavior*. Organizational Behavior and Human Decision Processes. Vol. 50, Pages 179-211.
- [3] Alfarisi, Gusti Denny dan Endang Mahpudin. 2020. *Pengaruh Penerapan E-SPT, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Karawang Utara*. Bali: E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Vol. 9, No. 10, 969-994.
- [4] Almi, Salsabila dan Ferry Irawan. 2022. *Analisis Hubungan Penggunaan E-Filing dengan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Menggunakan Technology Acceptance Model*. Journalku. Vol. 2, No. 4.
- [5] Asiah, Neng dkk. 2020. *Pengaruh Penerapan E-Filing dan E-Billing terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi*. Bekasi: Jurnal Akuntansi Bisnis Pelita Bangsa. Vol. 5, No. 2.
- [6] Desyanti, Amelia dan Lailatul Amanah. 2020. *Pengaruh Pengetahuan Perpajakan dan Penerapan E-System Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KPP Pratama Gresik Utara*. Surabaya: Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi STIESIA.
- [7] Fadilah, Khusnul. 2019. *Pengaruh Penerapan Sistem E-Billing, E-Filing dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Surabaya: Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi STIESIA.
- [8] Ferdira, B.G. dkk. 2018. *Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi Mobile Mataharimall.com Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)*. Universitas Muria Kudus: Jurnal SITECH.
- [9] Herfina, Melli dan Rayki Mahendra. 2023. *Analisis Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan melalui E-Filing di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Padang Satu*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat: Menara Ilmu. Vol. XVII, No. 02.
- [10] Maulana, Jaka dan Marismiyati. 2021. *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus pada Pegawai di Lingkungan Politeknik Pos Indonesia)*. Serang: Jurnal Revenue. Vol. 1, No. 2.
- [11] Pebriana, Rizky dan Amir Hidayatulloh. 2020. *Pengaruh Penerapan E-SPT, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Yogyakarta: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis. Vol. 17, No. 1, 1-8.
- [12] Pemerintah Pusat. 2008. *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*. LN.2008/NO.93, TLN NO.4866, LL SETNEG : 20 HLM. Jakarta.
- [13] Pemerintah Pusat. 2008. *Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan*. LN.2008/NO.133, LL SETNEG : 40 HLM. Jakarta.
- [14] Putri, Aulia M.H. 2023. *Jumlah UMKM Capai 8,71 Juta, Bisa Jadi "Tameng" Resesi?*, diakses dari <https://www.cnbcindonesia.com/research/20230207115843-128-411724/jumlah-umkm-capai-871-juta-bisa-jadi-tameng-resesi> , pada 5 Mei 2023.
- [15] Ramdani, Dani. 2019. *Pengaruh Penerapan E-Registration, E-Filing dan E-Billing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Bandung: Jurnal ISEI Accounting Review. Vol. III, No. 2, 58-66.

- [16] Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- [17] Sundari, Rima dan Monica Subarsa. 2022. *Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada KUPUS II DITKUAD)*. Bandung: Land Journal. Vol. 3, No. 1.
- [18] Supriatiningsih dan Firhan Saefta Jamil. 2021. *Pengaruh Kebijakan E-Filing, Sanksi Perpajakan dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Bogor: Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan (JIAKES). Vol. 9, No. 1, 199-206.
- [19] Wahyuni, Nita dkk. 2020. *Analisis Pengaruh Penerapan E-System Perpajakan dan Kebijakan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi di KPP Pratama Bangkinang)*. Riau: Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis. Vol. 13, No. 2, 88-97.